



Superintendencia de Notariado y Registro

TÍTULO O TEMA A TRATAR EN LA REUNIÓN:

OBJETIVO: Brigada Atención PQRSDF

FECHA: 20/05/26

Ciudad, Bogotá D.C., de de 2026

HORA INICIO / FINAL: 10:00 am

De 11 a 00 a.m. Hasta 11 a a.m. horas.

LUGAR DE REALIZACIÓN: Puesto de Trabajo SDR.

DEPENDENCIA O PROGRAMA QUE ORGANIZA: Delegada para el Registro - Grupo
Atención y control PQRSDF.

NOMBRE DEL MODERADOR: Lorena Peña - Sandra Diascos - Milena Gómez

LISTA DE ASISTENTES:

| Nº | Nombre del Funcionario | Dependencia | Correo Electrónico | Firma |
|----|------------------------|-------------|--|----------------|
| 1 | Jenny Lorena Peña | SDR | Jenny1.Pena@supernotariado.gov.co | Jenny Peña |
| 2 | Angelica Cáceres Soto | CDR | angelica.caceres@supernotariado.gov.co | Angelica Soto |
| 3 | Milena Gómez Pineda | SDR | milena.gomez@supernotariado.gov.co | Milena Gómez |
| 4 | Sandra Diascos | SDR | Sandra.Diascos@supernotariado.gov.co | Sandra Diascos |
| 5 | | | | |
| 6 | | | | |
| 7 | | | | |
| 8 | | | | |

DESARROLLO DE LA REUNIÓN Y CONCLUSIONES

Apertura e Introducción al Ejercicio

Lorena Peña, profesional de seguimiento y control PQRSDF, dio inicio a la sesión explicando la dinámica y el objetivo de la brigada de atención. Se informó que, tras un análisis del equipo de Seguimiento y Control (Sandra Riascos y Lorena Peña), se consolidó el **"Top 3" de los abogados respondientes con mayor número de PQRSDF vencidas**, con el fin de intervenir prioritariamente estos casos, diagnosticar fallas en el flujo de trabajo y hallar soluciones conjuntas.

Revisión del Caso: Dra. Angélica Cáceres

Se inició el ciclo de revisión con la Dra. Angélica Cáceres, quien a la fecha presenta el siguiente estado de cuenta en su reparto:

- **PQRSDF vencidas:** 50 requerimientos.
- **Acciones de Tutela:** 2 trámites.

Diagnóstico de Cuellos de Botella y Tiempos de Respuesta

Durante la mesa de trabajo, se evaluaron los factores que impactan la oportunidad de la respuesta:

- **Argumentación de la respondiente:** La Dra. Cáceres adujo que uno de los factores principales que genera retrasos en su gestión es la falta de acceso / fallas operativas relacionadas con la herramienta **SIR**.
- **Ejercicio Práctico de Medición:** El equipo realizó un ejercicio de simulación con radicados reales para medir los tiempos estándar de proyección de respuesta bajo condiciones normales, obteniendo las siguientes métricas:
 - **PQRS de complejidad baja (Fácil):** 30 minutos.



Superintendencia de Notariado y Registro



- **PQRS de complejidad media:** 4 horas.
- **PQRS de complejidad alta (Compleja):** Hasta tres (3) días.

Tras el ejercicio, la Dra. Cáceres asumió la responsabilidad respecto al atraso evidenciado en su bandeja.

CONCLUSIONES

Con la intervención y mediación de la supervisora Milena Gómez, se acordaron las siguientes medidas y compromisos de choque para garantizar la descongestión de los términos:

COMPROMISOS Y TAREAS

| N° | Tarea | Responsable | Fecha de Entrega |
|----|---|---------------------------------|------------------------------|
| 1 | Modificar el reparto de la Dra. Angélica Cáceres, reduciendo el ingreso de nuevas PQRSDF temporalmente para facilitar su plan de evacuación. | Dra. Milena Gómez Pineda | Inmediato |
| 2 | Gestión, proyección y puesta al día de las 50 PQRSDF que se encuentran actualmente vencidas. | Dra. Angélica Cáceres | Del 21 al 27 de mayo de 2026 |
| 3 | | | |

Habiéndose agotado el orden del día y con los compromisos debidamente pactados, se da por finalizada la reunión.